

Pour un audit sans trop de stress

Points d'organisation :

AVANT

- Relire le guide de la marque pour bien avoir en tête les différentes étapes
- Bien anticiper les éléments non rattrapables qui doivent être produits dans la durée (écoute client, réunion GLQ, ...)
- Déposer le dossier auprès d'ADN 1 mois avant au minimum. Contacter Céline Gey pour un lien vers le dossier celine.gey@adn-tourisme.fr
- si possible réaliser une dernière auto-évaluation les jours précédents. Chaque service doit vérifier l'ensemble de ses critères, le RAQ revérifie
- Demander à OT73 le rattachement de l'auditeur sur la plate-forme à OT73SMB (audit blanc+ audit réel)
- Au moment de la contractualisation avec l'auditeur, bien faire préciser la période des tests mystère à distance

LE JOUR j

- Uniquement sur le BIT principal
- Apporter des éléments de preuve sur tout. Préparer un tableau avec liens pour accès rapide (important !).
- Pas beaucoup de temps, souvent frustrant pour les équipes, mieux vaut le savoir.

Audits très différents suivant les auditeurs. Pas toujours le résultat à la fin de l'audit.

Des points de vigilance

Accueil

- Afficher les langues parlées ce jour
- Demander si le client a d'autres attentes et remercier le client à son départ
- Laisser parler la passion du territoire
- L'auditeur se met en observateur lors de l'accueil de clients ou joue le rôle d'un client fictif s'il n'y a pas de client dans l'accueil

Mails

- Vérifier les formulaires des sites
- Répondre de façon personnalisée aussi en anglais
- Se mettre dans la peau du client (personae) pour élargir le renseignement

Stratégies

- Quand sont-elles diffusées
- Preuve des diffusions
- Preuve des écogestes et engagements TD (interne, animation, stratégie, ..)

Communication

- Réponse aux RS en l'absence du CM
- Preuve de la circulation des infos en interne (surtout info chaude)

Ecoute client

- Accusé de réception des réclamations
- Suivi du traitement des réclamations/remarques et traçage

Après l'audit

- L'auditeur a 7 jours pour transmettre le rapport
- L'OT a 1 mois pour amener des éléments sur les critères rattrapables
- L'auditeur a 7 jours pour finaliser le dossier après envoi de ces éléments
- Inscription à la commission de la DGE du début du mois suivant par OT73SMB
- Validation automatique : plus de 90% , écoute 100%, pas de chapitre moins de 85%
- L'attribution du renouvellement n'est effectif qu'après la commission

C'est le moment de se faire mousser !

